

2024年9月27日

「お客さま本位の業務運営方針」にかかる取組状況と 2023年度のKPIについて

株式会社MFS（以下、「当社」と言います。）の「お客さま本位の業務運営方針」にかかる取組状況をお知らせいたします。併せて、「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況を客観的に示すことが可能な指標として定めたKPI（Key Performance Indicator）の2023年度（2023年7月～2024年6月）分についてお知らせいたします。

<「お客さま本位の業務運営方針」にかかる取組状況>

方針1. お客さまにとって「最優の会社」となることを追求

具体的な取組

- お客さまの多様なニーズに応えられるよう、複数の保険会社と募集代理店委託契約を結び、豊富な種類の保険商品を取り揃えて対応しています。
- 全ての募集人が均一かつ質の高い対応でお客さまのご要望に応えることができるよう、定期的な研修を通して、知識・スキル・コンプライアンス意識の向上を図り、教育体制の整備に努めています。
- 当社では、「お客さま本位の業務運営」が適切に行われることを目的に、営業牽制部門として業務管理部を設置し、募集品質や業務品質の点検を通じて内部管理体制の強化に努めています。

方針2. お客さまにとって重要な情報をわかりやすくご提供

具体的な取組

- お客さまに商品内容や重要事項および注意喚起情報を正しく説明することで、お客さまご自身のご理解、ご納得をいただくように努めています。
- 特定保険契約に関しては、お客さまにご負担いただく諸費用やリスクについて、保険会社から提供された注意喚起情報等に基づきご案内しています。
- 募集人の知識向上のために、FPをはじめとした関連資格の積極的な取得を奨励しています。

方針3. お客さまにふさわしい保険商品をご提供

具体的な取組

- お客さまのご意向を把握し、それに沿った保険商品をご提案することで、お客さまに最もふさわしい保険商品の提供に努めています。
- お客さまのご契約内容の確認、各種手続きのサポートをスムーズに行える体制を整えています。
- 年に一度、お客さまが契約内容を確認できるお知らせをお届けすることで、ご契約中の保険がその時々々のライフステージに合っているか、定期的に確認いただける環境を整えています。

方針 4. お客様本位の業務運営のための態勢整備

具体的な取組

- 複数の保険会社と募集代理店委託契約を結び、お客様の様々なご意向にお応えできるように、提供する商品の充実に努めています。
- お客様のご意向に沿った適切な保険募集が行われているかを検証するため、早期に消滅した契約に関しては上席者による報告書の提出を義務付け、不適切な点がないか本社にて確認を行っています。
- お客様本位の説明、提案が全募集人に徹底されるよう、標準的な保険募集プロセスに基づいた業務運営を行っています。

方針 5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育などのガバナンス体制

具体的な取組

- 「お客様本位の業務運営方針」が全役職員に浸透するよう、経営トップからの発信に加えて、各種会議などを通じて継続的に周知を図っています。
- 「お客様本位の業務運営方針」に則り保険募集が適切に行われるために、定期的にコンプライアンス研修を実施して、コンプライアンスに対する従業員の意識向上に努めています。
- 従業員の評価は、営業成績などの定量的な項目に偏重することなく、「お客様本位の業務運営方針」に即した行動の実施状況など定性的な項目も含めて、総合的に行っています。

以上

<「お客さま本位の業務運営方針」にかかる KPI（2023 年度）について>

1. 年間の総相談件数

新規のお客さまからのご相談、既契約者さまからの追加のご相談、ご契約内容の変更をはじめとした保全手続きを含め、年間を通して当社がどれだけ多くのお客さまのお役に立てたかを測る趣旨で、「年間の総相談件数」を KPI として設定しています。

2023 年度の状況

新規のお客さまからのご相談件数	9,976 件
既契約者さまからの追加のご相談件数	5,774 件
保全手続き件数	4,055 件
合計	19,805 件

2. ご契約者数およびご契約件数

生涯にわたってお付き合いしていただけるお客さまの数や、ご契約いただいた契約の件数は、当社がお客さまから選ばれた結果の現れであると考え、「ご契約者数」と「ご契約件数」を KPI として設定しています。

2023 年度の状況

ご契約者数	34,960 名
ご契約件数	70,264 件

3. 3 + ①実施率

お客さまにご契約いただいた後、保険証券ご持参のうえ再度ご来店いただき、ご意向に沿った契約内容となっているか一緒に確認させていただくことや、万が一の場合のお手続き方法についてもご案内する取組み（「3 + ①」）を、当社を含めて「ほけんの窓口」グループ全体で行っています。

この取組みが更なるお客さまのご満足につながるものと考え、「3 + ①実施率」を KPI として設定しています。

2023 年度の状況

3 + ①実施率	86.19%
----------	--------

4. お客様の声の件数

お客様からお寄せいただいた声は経営の原点である、という考えに基づき「お客様の声の件数」をKPIとして設定しています。

2023年度の状況

【内容別お客様の声 受付状況】

	件数	構成比
お褒めの言葉	393件	86.0%
ご要望・ご相談	2件	0.4%
ご不満・アドバイス	62件	13.6%
合計	457件	100.0%

【内容別お客様の声（ご不満・アドバイス）受付状況】

	件数	構成比
申込関連	14件	22.6%
保険金・給付金関連	14件	22.6%
収納関連	6件	9.7%
保全関連	7件	11.3%
相談会関連	14件	22.6%
保険会社関連	3件	4.8%
その他	4件	6.5%
合計	62件	100.0%

以上